

PREPRAVNÝ PORIADOK YOSARIA TRAINS, a.s.

Platný od 01.01.2022

Tento prepravný poriadok bol prijatý a schválený dňa 15.12.2021

... by train

Vysvetlenie skratiek a pojmov pre účely tohoto poriadku

- **YT** – Yosaria Trains a.s., so sídlom Tomášikova 14, 821 03 Bratislava, Slovenská Republika, IČO 35 947 233;
- **Rezervačný systém** – internetový rezervačný systém YT pre rezerváciu a predaj cestovných dokladov dostupný na adrese www.yosariatrains.sk;
- **Tarifa** – Platná tarifa YT pre prepravu cestujúcich a batožín v železničnej doprave;
- **PP** – platný prepravný poriadok YT pre prepravu v železničnej doprave
- **Cestovné** – cena za prepravu cestujúceho zo stanice nástupnej do stanice výstupnej podľa platného tarifu;
- **Cestovný doklad** – doklad preukazujúci uzavretie prepravnej zmluvy a práva z nej plynúce po celú dobu jej plnenia, ďalej nazývaný tiež ako lístok;
- **Miestenka** – doklad preukazujúci oprávnenosť nároku cestujúceho na konkrétne miesto v konkrétnom spoji a v konkrétnom vlaku;
- **Nástupná stanica** – stanica, v ktorej cestujúci nastupuje do vozidla dopravcu a ktorá je uvedená na príslušnom cestovnom doklade;
- **Výstupná stanica** – stanica, v ktorej cestujúci vystupuje z vozidla dopravcu a ktorá je uvedená na príslušnom cestovnom doklade;
- **Poverená osoba** – stevard YT alebo iná osoba s oprávnením dávať cestujúcim pokyny a príkazy, a je vybavená služobným preukazom;
- **Prepravná zmluva** – zmluva o preprave osôb, ktorou sa dopravca zaväzuje prepraviť cestujúceho z nástupnej stanice do výstupnej stanice, a cestujúci sa zaväzuje za túto prepravu zaplatiť cestovné;
- **Vozidlo** – vlak prevádzkovaný dopravcom;
- **1. vozová trieda** – cestovná trieda, ktorá je v prípade prepravy vykonávanej priamo YT obchodne nazývaná DeLuxe;
- **2. vozová trieda** – cestovná trieda, ktorá je v prípade prepravy vykonávanej priamo YT obchodne nazývaná Standard;
- **kontaktný e-mail** - yosaria@yosaria.sk je určený pre komunikáciu v slovenčine, češtine a angličtine;
- **ŤZP**- ťažko zdravotne postihnutá osoba;
- **ŤZP-S** – ťažko zdravotne postihnutá osoba ktorá vyžaduje sprievod;
- **SEPA** – Single Euro Payments Area, tj. jednotná platobná oblasť pre platenie v eurách v Európskej Únii (EÚ) a v Európskom hospodárskom priestore (EHP);

... by train

1. Úvodné ustanovenia

- (1) Tento PP upravuje práva a povinnosti YT pri preprave osôb, ich batožín, vecí a živých zvierat vo verejnej osobnej železničnej doprave, a to vnútroštátnej aj medzinárodnej, ako aj práva a povinnosti cestujúcich, pokiaľ využívajú služby YT. PP rovnako stanovuje podmienky vzniku a zániku prepravnej zmluvy vrátane uplatnenia práva z prepravnej zmluvy.
- (2) Pre všetky vzťahy vyplývajúce z PP je za rozhodné právo považované právo Slovenskej Republiky. Súdom príslušným k prejednávaniu sporov z takých právnych vzťahov je súd slovenský.
- (3) Spracovanie všetkých osobných údajov sa riadi informáciami zverejnenými na webových stránkach www.yosariatrains.sk v sekcii Ochrana osobných údajov.

1.1. Rozsah platnosti

- (1) YT vyhlasuje tento PP v súlade s § 7 zákona č. 514/2009 Z.z., Zákona o dráhach, v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 zo dňa 23. októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave, Jednotnými právnymi predpismi pre zmluvy o medzinárodnej železničnej preprave osôb CIV – dodatku A k Dohovoru o medzinárodnej železničnej preprave (COTIF) z 9. mája 1980 a podľa určených podmienok stanovených platným cenovým výmerom Ministerstva financií Slovenskej Republiky.
- (2) PP, jeho doplnenie a zmeny vyhlasuje YT v súlade s § 7 zákona č. 514/2009 Z.z., Zákona o dráhach a tieto zverejňuje na svojom webovom sídle a v miestach predaja cestovných dokladov;
- (3) Bližšie podmienky o druhoch cestovného sú uvedené v Tarife.

2. Prepravná zmluva

- (1) Uzavretím prepravnej zmluvy vzniká zmluvne záväzný vzťah medzi YT a cestujúcim, pričom obsahom je najmä záväzok YT prepraviť cestujúceho zo stanice nástupnej do stanice výstupnej spojom uvedeným na cestovnom doklade, pričom záväzkom cestujúceho je najmä uhradiť za túto prepravu cestovné a dodržiavať ďalšie povinnosti cestujúceho vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov, tarify a tohoto PP;

2.1. Vznik prepravnej zmluvy

- (1) prepravná zmluva je uzatvorená pokiaľ:
 - a) cestujúci s platným cestovným dokladom nastúpi do vozidla;
 - b) cestujúci nastúpi do vozidla bez platného cestovného dokladu. V takom prípade sa však musí pred nástupom do vozidla opýtať poverenej osoby, či je možné pre daný spoj obsluhovaný vozidlom zakúpiť cestovný doklad na palube vozidla. V takom prípade je cestujúci povinný uhradiť cestovné bezodkladne po nástupe do vozidla; za týmto účelom je povinný vyhľadať poverenú osobu;

... by train

2.2. Zánik prepravnej zmluvy

- (1) Prepravná zmluva je ze strany YT splnená:
 - a) riadnym prevedením prepravy v dohodnutom rozsahu podľa uzatvorenej prepravnej zmluvy;
 - b) prevedením prepravy v inom než v dohodnutom rozsahu, pokiaľ došlo k oprávnenému vylúčeniu cestujúceho z prepravy poverenou osobou.
- (2) Prepravná zmluva zaniká, pokiaľ cestujúci preruší jazdu. Za prerušenie jazdy sa považuje výstup cestujúceho z vlaku v inom mieste než vo výstupnej stanici, pokiaľ k tomu nebol cestujúci vyzvaný poverenou osobou. Cestujúci v takom prípade nemá právo na vrátenie cestovného a cestovný doklad sa stáva neplatným.

3. Cestovný doklad

- (1) Cestujúci sa pre účely kontroly uzatvorenia prepravnej zmluvy po dobu jej plnenia preukazuje platným cestovným dokladom.
- (2) Cestovný lístok je platný iba pre prepravu určenú dňom, časom, spojom, počtom cestujúcich a na trasu na nej uvedenú.
- (3) Všetky spoje YT sú povinne miestenkové. Cestujúci môžu obsadiť iba sedadlá a lôžka uvedené na lístku a nemôžu obsadzovať nerezervované miesta svojimi príručnými batožinami či odevmi.
- (4) Nárok na rezervované miesto / lôžko zaniká, pokiaľ ho príslušný cestujúci podľa lístka neobsadí na nástupnej stanici uvedenej v zakúpenom lístku. Pre tento účel prebieha check-in pri nástupe do vozidla dopravcu u poverenej osoby.
- (5) Pokiaľ chce nastúpiť cestujúci bez zakúpeného cestovného lístka, vo svojej nástupnej stanici sa ohlási poverenej osobe dopravcu, u ktorej môže cestovný doklad zakúpiť. Cestujúci však nemá právo nastúpiť do vozidla bez cestovného dokladu ak je vlak vypredaný, teda sa z danej stanice nenachádza žiadne voľné miesto / lôžko. Cestovný doklad mu v takom prípade nebude predaný.
- (6) Cestovný doklad obsahuje:
 - a) obchodné meno dopravcu, ktorý uzatvára prepravnú zmluvu;
 - b) nástupnú a výstupnú stanicu;
 - c) druh a výšku cestovného;
 - d) prípadnú informáciu o poskytnutej zľave;
 - e) číslo spoja;
 - f) čas a dátum odchodu spoja z nástupnej stanice;
 - g) čas a dátum príchodu spoja do výstupnej stanice;
 - h) unikátny kód;
 - i) číslo sedadla alebo lôžka prípadne kupé;
 - j) vozovú triedu.
- (7) Lístky môžu mať nasledujúcu podobu:
 - a) papierový lístok (vystavený na pokladni YT, zmluvným predajcom YT alebo vytlačená na tlačiarňi cestujúcim pri nákupe cez internetový rezervačný systém);
 - b) elektronický lístok (zachytenie a zobrazenie lístka v elektronickom zariadení, napr. mobilnom telefóne, ktorým sa umožní predloženie poverenej osobe). Pokiaľ cestujúci neobdrží elektronický lístok do 1

... by train

- hodiny od jeho nákupu na svoju e-mailovú adresu, je povinný bez zbytočného odkladu kontaktovať dopravcu na kontaktný e-mail.
- (8) Cestujúci je povinný skontrolovať údaje uvedené na lístku bez zbytočného odkladu po jeho obdržaní, za prípadné chyby v uvedených údajoch je zodpovedný cestujúci.
 - (9) Platnosť lístka sa kontroluje mimo iného pomocou unikátneho kódu, ktorý je na lístku uvedený. Osoba nakupujúca lístok je okrem YT či dopravcu jediná, ktorá unikátny kód nakúpeného lístka pozná a oznámi ho iba cestujúcemu, ktorý má vykonať práva z prepravnej zmluvy, alebo ako cestujúci poverenej osobe pri kontrole cestovných dokladov.
 - (10) Pokiaľ cestujúci nastúpi do vozidla bez platného cestovného dokladu, a nezakúpi si pri nástupe do vozidla cestovný doklad, uhradí cenu cestovného a prirážku vo výške 100% ceny cestovného. Nárok na miesto / lôžko v prípade vypredaného vlaku nemá, a je povinný sa zdržiavať v spoločných priestoroch vlaku (chodba, predstavok). V prípade neskoršieho uvoľnenia miesta / lôžka je cestujúcemu povolené toto miesto obsadiť po dohode s poverenou osobou dopravcu.

3.1. Zľavy z cestovného

- (1) Zľavy a podmienky ich získania sú uvedené v Tarife a v obchodných ponukách YT.
- (2) Cestujúci má povinnosť pred nákupom lístka informovať, s akou zľavou cestovný doklad požaduje. Spätné získanie zľavy nie je možné.
- (3) Ak si uplatňuje cestujúci pri nákupe lístka zľavu z cestovného, je povinný na vyzvanie predložiť originál príslušného dokladu, ktorý ho oprávňuje k získaniu zľavy. Povinnosť predložiť príslušný doklad má cestujúci rovnako po celú dobu prepravy. Pokiaľ cestujúci príslušný doklad nepredloží, stáva sa jeho cestovný doklad neplatným a taký cestujúci je považovaný za cestujúceho bez platného cestovného dokladu. V takom prípade je povinný doplatiť rozdiel medzi výškou cestovného so zľavou a obyčajným cestovným; pokiaľ túto povinnosť poruší, je poverená osoba oprávnená cestujúceho z prepravy vylúčiť.
- (4) K dodatočne predloženým dokladom, inému dodatočnému preukázaniu nároku na zľavu alebo k preukázaniu prostredníctvom kópie či fotografie dokladu nebude akceptované a cestujúci sa nezbavuje povinnosti uhradiť rozdiel vo výške cestovného a poprípade aj prirážky (zmluvnej pokuty) k cestovnému v zmysle predchádzajúceho odstavca.

3.2. Stornovanie lístka cestujúcim

- (1) Cestujúci môže lístok stornovať až do doby pravidelného odchodu spoja z nástupnej stanice podľa cestovného poriadku.
- (2) Pri stornovaní lístka je účtovaný transakčný poplatok, ktorého výška je závislá od času, kedy je lístok stornovaný. V prípade storna do 12h pred pravidelným odchodom vlaku z východiskovej stanice, je poplatok vo výške 2€. V prípade stornovania lístka do 2h pred pravidelným odchodom z východiskovej stanice je poplatok vo výške 50% ceny cestovného. Pri čase kratšom ako 2h pred pravidelným odchodom vlaku z východiskovej stanice nie je možné cestovný lístok stornovať.
- (4) Transakčný poplatok má povahu zrážky z vrátenej čiastky.

... by train

- (5) Stornovanie lístka nie je možné:
 - a) pokiaľ je tak priamo uvedené v podmienkach ponuky (teda napr. u voucherov, akčných ponúk a pod.);
 - b) pokiaľ cestujúci nezadá unikátny kód zakúpeného lístka alebo ďalšie potrebné údaje pre stornovanie lístka a vrátenie finančných prostriedkov ním zvolenou metódou.
- (6) Za nevyužitý alebo čiastočne nevyužitý lístok sa cestovné nevracia.
- (7) Dopravca je oprávnený cestujúcemu stornovať zakúpený lístok v prípade, že tento lístok bol chybou systému ktorá vznikla nezávisle na vôli dopravcu, cestujúcim zakúpený za neprimerane nízku cenu (napríklad 0,29€) kde je zjavné, že cena lístka nemôže pokryť žiadne náklady spojené s prepravou. Pokiaľ k tejto situácii príde, dopravca je povinný vrátiť finančné prostriedky ktoré získal od cestujúceho za zakúpenie tohto lístka. Tento bod sa nevzťahuje na zvláštne akcie či propagačné jazdy dopravcu.
- (8) Vrátenie cestovného prebehne najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia úplnej a riadne vyplnenej žiadosti.

3.2.1. Kde cestovné lístky stornovať

- (1) Cestujúci, ktorý cestovný doklad zakúpil prostredníctvom zákaznickeho účtu YT, môže lístok stornovať po prihlásení sa k svojmu účtu na stránkach www.yosariatrains.sk.
- (2) Cestujúci môžu cestovný doklad stornovať na stránkach www.yosariatrains.sk, pokiaľ bol cestovný doklad zakúpený cez internet.
- (3) Cestujúci môžu cestovný doklad stornovať na pokladniach YOSARIA TRAINS s výnimkou cestovných dokladov zakúpených cez internet.
- (4) Cestovné doklady kúpené u zmluvných predajcov YT môže cestujúci stornovať u zmluvného predajcu, u ktorého cestovný doklad zakúpil, na pokladniach YOSARIA TRAINS alebo zaslaním žiadosti o storno na kontaktní email YT.
- (5) Všetci cestujúci môžu lístky stornovať prostredníctvom call centra YT, a to na základe žiadosti zaslanej na kontaktní e-mail.

3.2.2. Formy vrátenia cestovného

- (1) V hotovosti je možné vrátiť cestovné iba na pokladniach YOSARIA TRAINS a u zmluvných predajcov.
- (2) Späť na platobnú kartu je možné vrátiť cestovné za lístky kúpené v e-shope YT za podmienky, že cestovný lístok bol zakúpený online platbou platobnou kartou.
- (3) Prevodom na bankový účet je možné vrátiť cestovné po vyplnení formulára umiestneného na webe YT. Pri zahraničných platbách mimo SEPA priestor hradí cestujúci súvisiace bankové poplatky za zahraničný bankový prevod. Bankový poplatok má povahu zrážky z vracanej čiastky.

4. Práva a povinnosti cestujúcich

- (1) Cestujúci je povinný najmä:
 - a) dodržiavať zvýšenú opatrnosť a riadiť sa pokynmi sprevádzajúceho personálu vrátane pokynov vyplývajúcich zo symbolov a nápisov vo vozidle tak, aby bola zaistená čo najväčšia miera bezpečnosti a

... by train

- plynulosti dopravy;
- b) najneskôr v okamžiku prevzatia cestovného dokladu od poverenej osoby skontrolovať, či mu bol tento cestovný doklad vystavený podľa jeho požiadaviek, a v prípade, že sú údaje na doklade v rozpore s jeho požiadavkami, môže cestujúci tento cestovný doklad odmietnuť bez toho, že by mu bola vystavená zrážka či iný poplatok;
- c) do vozidla dopravcu nastúpiť alebo z neho vystúpiť iba v mieste k tomu určenému a pokiaľ nie je vozidlo v pohybe.
- d) byť riadne a včas pripravený na stanici či zastávke a zbytočne nepredlžovať pobyt vlaku v stanici najmä dobiehaním.
- (2) Cestujúci zodpovedá za:
- a) ním sprevádzané deti;
- b) svoj príchod k pokladni YT v stanici, v ktorej chce byť odbavený tak, aby mohli byť včas vystavené všetky potrebné doklady do okamžiku pravidelného odchodu spoja podľa cestovného poriadku, a to s prihliadnutím k prípadnej zvýšenej frekvencii cestujúcich a času potrebnému ku včasnému a bezpečnému nástupu do spoja pred jeho odchodom;
- c) svoj včasný a bezpečný nástup do vozidla dopravcu v nástupnej stanici uvedenej na príslušnom cestovnom doklade, ktorý chce cestujúci pre danú prepravu použiť a ktorý oprávňuje cestujúceho k využitiu prepravných služieb;
- d) svoj včasný a bezpečný výstup z vozidla dopravcu vo výstupnej stanici uvedenej na cestovnom doklade, ktorý cestujúci pre danú prepravu použil a ktorý cestujúceho oprávňoval k využitiu prepravných služieb.
- (3) Cestujúci smie používať zvukové, vizuálne, informačné, oznamovacie a bezpečnostné zariadenia umiestnené v priestoroch určených pre cestujúcich a vo vozidlách dopravcu len podľa pokynov poverenej osoby a v súlade s účelom použitia týchto zariadení.

4.1. Odškodnenie za meškanie a zrušenie spoja

- (1) Cestujúci má právo na vrátenie plnej hodnoty cestovného pri nerealizácii prepravy z dôvodov na strane YT.
- (2) Pokiaľ z dôvodov na strane YT dôjde k tomu, že nemôže byť dokončená započatá preprava cestujúceho spojom, v ktorom prepravu započal, bude cestujúci kompenzovaný jednou z uvedených možností:
- a) prepravou do výstupní stanice najbližším vhodným spojom YT;
- b) prepravou náhradnou dopravou YT, pokiaľ ju YT tomuto spoji zaistí;
- c) bezplatnou prepravou do nástupnej stanice najbližším vhodným spojom YT.
- d) vrátením cestovného za neprejdený úsek cesty, ak sa cestujúci vzdá ďalšej jazdy a poverená osoba túto skutočnosť potvrdila.
- (3) Cestujúci má právo na vrátenie plnej hodnoty cestovného v prípade, že spoj, ktorý plánoval pre prepravu použiť, má z nástupnej stanice cestujúceho meškanie 60 minút a viac a cestujúci sa preto vzdal jazdy.
- (4) Za omeškanie spoja náleží cestujúcemu, ktorý sa nevzdal jazdy, odškodnenie. Výška odškodnenia činí:
- a) 25 % pri meškaní spoje do cieľovej stanice cestujúceho 60 až 119 minút;
- b) 50 % pri meškaní spoje do cieľovej stanice cestujúceho 120 a viac minút.
- (5) Pokiaľ o to cestujúci požiada, môže mu byť vystavené písomné potvrdenie

... by train

- o obmedzení alebo zastavení dopravy, vynechaniu spoja alebo o jeho meškani nad 5 minút.
- (6) Odškodnenie alebo vrátenie cestovného musí cestujúci uplatniť do 6 mesiacov od dátumu odchodu svojho spoja uvedeného na cestovnom doklade, a to vyplnením žiadosti, ktorá je k dispozícii na internetových stránkach www.yosariatrains.sk, a jej zaslaním na e-mailovú adresu yosaria@yosaria.sk.
 - (10) Dopravca si vyhradzuje právo na zmenu sedadla cestujúceho a na využitie náhradnej dopravy v prípade mimoriadnych udalostí.

4.2. Služby poskytované cestujúcim

- (1) Pre zaistenie čo najvyššieho komfortu cestujúcich YT poskytuje cestujúcim rôzne nadštandardné služby, ktoré sú spoplatnené podľa Tarifu. Pokiaľ z prevádzkových alebo technických dôvodov nebude nadštandardná služba dostupná a cestujúci ešte nemá službu zakúpenú, nevzniká tým cestujúcemu právo na náhradu za obmedzenie alebo neposkytnutie služby.
- (2) U nadštandardných služieb poskytovaných zdarma v prípadoch, keď z prevádzkových alebo technických dôvodov nebude táto nadštandardná služba dostupná, nevzniká cestujúcemu uzavretím prepravnej zmluvy nárok na jej poskytnutie a rovnako tak mu nevzniká právo na zľavu z cestovného alebo na inú kompenzáciu.
- (3) Občerstvenie poskytované cestujúcim zdarma je určené výhradne ku konzumácii vo vozidle.

4.3. Porušenie prepravných podmienok cestujúcim

- (1) Porušením prepravných podmienok z hľadiska bezpečnosti cestujúceho, bezpečnosti a ochrany života a zdravia iných osôb, bezpečnosti a plynulosti verejnej osobnej železničnej dopravy a z hľadiska zaistenia riadnej, kľudnej a pohodlnej prepravy sa rozumie, keď cestujúci pri preprave:
 - a) sa nemôže preukázať platným cestovným dokladom, odmietne zaplatiť cestovné a prirážku k cestovnému na mieste;
 - b) zakúpil miesto vyhradené osobám s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie, osobám na ortopedickom vozíku, cestujúcim s detským kočiarom a dieťaťom a nie je schopný preukázať svoj nárok na toto miesto;
 - c) rozpráva za jazdy na osobu vedúcu vozidlo (rušňovodiča);
 - d) otvára za jazdy dvere vozidla alebo zábranu proti vypadnutiu z vozidla;
 - e) vyhadzuje z vozidla predmety alebo ich nechá vyčnievať z vozidla;
 - f) za jazdy vystupuje z vozidla alebo do neho nastupuje alebo sa z neho vykláňa;
 - g) nastupuje do vozidla prehláseného poverenou osobou za obsadené
 - h) uvádza bezdôvodne v činnosť návestné či akékoľvek bezpečnostné zariadenie vo vozidle;
 - i) zdržuje sa bezdôvodne v priestore vyhradenom pre osoby riadiace alebo sprevádzajúce vozidlo alebo v priestore, ktorý znemožňuje osobe riadiacej vozidlo bezpečný výhľad z vozidla;
 - j) bráni použitiu prevádzkových zariadení, výstupu, priechodu alebo

... by train

- nástupu do vozidla;
 - k) fajčí vo vozidle (a to aj elektronické cigarety);
 - l) konzumuje vlastný alkohol;
 - m) chová sa hlučne, reprodukuje hlučne hudbu alebo spev alebo používa hlasno audiovizuálnu techniku alebo obťažuje ostatných cestujúcich iným nevhodným chovaním;
 - n) znečisťuje majetok či odev iného cestujúceho, ako aj vozidlo či priestory a zariadenia pre cestujúcich svojím majetkom alebo svojím jednaním;
 - o) poškodzuje vozidlo, ako aj priestory a zariadenia pre cestujúcich;
 - p) vzal so sebou do vozidla alebo podal k preprave ako cestovnú batožinu vec vylúčenú z prepravy, ktorá nesmie byť obsahom batožiny;
 - q) ruší nočný klud, ktorý je v rozpätí 22:00-6:00.
- (2) Pokiaľ cestujúci jedná spôsobom uvedeným v predchádzajúcom odstavci, je povinný zaplatiť prirážku (zmluvnú pokutu) k cestovnému za každé také porušenie. Pokiaľ cestujúci prirážku (zmluvnú pokutu) neuhradí na mieste v hotovosti alebo platobnou kartou alebo na ktorejkoľvek pokladni YT do 15 dní odo dňa vzniku povinnosti k úhrade tejto prirážky (zmluvnej pokuty), môže sa pristiúpiť k jej vymáhaniu.
- (3) Výška prirážky (zmluvnej pokuty) je 50 €.
- (4) Poverená osoba, ktorá s cestujúcim rieši porušenie tohto PP, je povinná vystaviť vo vzťahu ku každému porušeniu tohto PP tzv. „Potvrdenie o nedodržaní PP“. Cestujúci je povinný sa za účelom spísania „Potvrdenia o nedodržaní PP“ preukázať osobnými údajmi potrebnými k vymáhaniu cestovného a prirážky (zmluvnej pokuty) k cestovnému, ktorými sa rozumie meno, priezvisko, dátum narodenia, miesto narodenia a adresa pre doručovanie. Cestujúci je zároveň povinný preukázať sa preukazom totožnosti osobe oprávnenej kontrolovať cestovné doklady, pokiaľ sa v priebehu prepravy nemôže preukázať platným cestovným dokladom a neuhradí cenu cestovného a prirážku (zmluvnú pokutu) k cestovnému na mieste.
- (5) V prípade porušenia prepravných podmienok cestujúcim a spôsobení mimoriadneho zastavenia, či meškania vlaku je cestujúci povinný uhradiť sankciu 50 € za každú minútu omeškania spoja.

4.5. Vylúčenie cestujúceho z prepravy

- (1) Cestujúci môže byť z prepravy vylúčený, pokiaľ:
- a) porušuje ustanovenia tohto PP a vo svojom jednaní, aj po upozornení poverenej osoby, pokračuje;
 - b) je pod vplyvom návykovej alebo psychotropnej látky a ohrozuje tak bezpečnosť svoju alebo iných osôb a taktiež pokiaľ ohrozuje bezpečnosť a plynulosť verejnej osobnej železničnej dopravy z hľadiska zaistenia riadnej, kludnej a pohodlnej prepravy;
 - c) ohrozuje verejný poriadok, vzbudzuje u ostatných cestujúcich verejné pohoršenie a odpor alebo ohrozuje ostatných cestujúcich alebo poverené osoby;
 - d) odmietne alebo nemôže na mieste zaplatiť cestovné alebo prirážku (zmluvnú pokutu) k cestovnému;
 - e) vystúpi z vozidla bez súhlasu poverenej osoby v mieste mimoriadneho zastavení vozidla;
 - f) svojím chovaním, ktoré je v rozpore s právnymi a inými predpismi

... by train

- alebo týmto PP, môže spôsobiť zmeškanie spoja (za toto chovanie sa považuje najmä pašovanie nepovoleného tovaru cez štátne hranice, nenahlásenie tovaru k precleniu pri colnej kontrole a iné.);
- g) neuposlúchne pokyny poverenej osoby dopravcu.
- (2) Pokiaľ poverená osoba dopravcu zistí porušenie PP ešte pred nástupom do vozidla, môže cestujúcemu znemožniť nastúpenie do vozidla.
 - (3) Pokiaľ cestujúci, ktorý bol vylúčený z prepravy, opäť nastúpi do vozidla dopravcu, je považovaný za cestujúceho bez platného cestovného dokladu, aj keď má u seba doklad preukazujúci plnenie prepravnej zmluvy na danom spoji, v ktorom bol už vylúčený z prepravy.

5. Podmienky prepravy niektorých osôb a vecí

5.1. Preprava detí a detských kočiarov

- (1) Medzinárodná preprava dieťaťa do 10 rokov vrátane je povolená iba so sprievodom rodiča, zákonného zástupcu alebo inej osoby, ktorá za dieťa prevzala zodpovednosť, a ktorá musí byť staršia 15 rokov.
- (2) Vnútroštátna preprava dieťaťa do 6 rokov vrátane je povolená iba so sprievodom rodiča, zákonného zástupcu alebo inej osoby, ktorá za dieťa prevzala zodpovednosť, a ktorá musí byť staršia 15 rokov.
- (3) Dopravca nepreberá žiadnu zodpovednosť za dohľad nad nepľnoletou osobou
- (4) V záujme zvýšenia bezpečnosti, ochrany zdravia a životov cestujúcich je osoba sprevádzajúca deti vo veku 0-5 rokov (vrátane) povinná zaistiť, aby tieto sprevádzané deti boli umiestnené na také miesto k sedeniu, ktoré sa nachádza v bezprostrednej blízkosti sedadla / lôžka sprevádzajúcej osoby a sprevádzajúca osoba tak mala po celú dobu trvania jazdy sprevádzané deti pod vizuálnou aj fyzickou kontrolou. Zaistenie tohto požiadavku je povinné už v okamžiku rezervácie cestovného dokladu.
- (5) Preprava detí s detským kočíkom je možná iba po predchádzajúcej rezervácii miest pre nich vyhradených v rezervačnom systéme. V prípade vyčerpania kapacity voľných miest alebo v prípade že technických stav vozidla neumožňuje prepravu týchto osôb, nebude preprava týmto osobám umožnená.

5.2. Preprava osôb s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie

- (1) Cestujúci s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie na ortopedickom vozíku je povinný nahlásiť svoju cestu najneskôr 24 hodín pred pravidelným odchodom vozidla z nástupnej stanice. Cestujúci nahlasuje svoju prepravu písomne, cez call centrum YT alebo na pokladni YT. Nahlásenie je nutné z dôvodu včasného zaistenia pristavenia vozidla dispečerom k perónu s imobilným prístupom a zaisteniu pristavenia plošiny k umožneniu nástupu a výstupu cestujúceho.
- (2) V prípade, že cestujúci požaduje pomoc pri nástupe a výstupe, je povinný sa pred započatím prepravy ohlásiť aspoň 60 minút pred pravidelným odchodom daného spoja v nástupnej stanici na pokladni YT alebo na call centre YT. Pomoc s nástupom a výstupom cestujúcich s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie je poskytovaná dopravcom zdarma.
- (3) Podmienkou pre prijatie objednávok v odstavcoch (1) a (2) je predchádzajúce zakúpenie lístka pre cestujúcich s obmedzenou schopnosťou pohybu a

... by train

orientácie, alebo pre cestujúcich na ortopedickom vozíku. V prípade vyčerpania kapacity voľných miest alebo v prípade, že technický stav vozidla neumožňuje prepravu týchto osôb, nebude preprava týmto osobám umožnená.

- (4) Ortopedický vozík musí byť vybavený funkčnou brzdou, inak nebude jeho preprava umožnená.
- (5) U cestujúcich na ortopedickom vozíku sa odporúča nahlásenie uvedené v tomto článku urobiť vždy, a to s ohľadom na:
 - a) potvrdenie, že bude možný nástup a výstup takého cestujúceho v stanici, a to s prihliadnutím k miestnym pomerom;
 - b) zaistenie pristavenia vozidla alebo súpravy vozidiel k vhodnému nástupištiu;
 - c) poskytnutie všetkých potrebných informácií pre nástup a výstup cestujúceho.
- (6) V nahlásení je nutné uviesť:
 - a) meno a priezvisko cestujúceho;
 - b) dátum odchodu a číslo spoja (eventuálne náhradný termín a spoj);
 - c) číslo rezervovaného miesta alebo kód lístka;
 - d) telefónne spojenie po dobu vlastnej prepravy.

5.3. Preprava živých zvierat v sprievode cestujúceho

- (1) Živé zvieratá je možné prepravovať zdarma ako príručnú batožinu, a to len pod dohľadom cestujúceho a pokiaľ sú splnené podmienky zaisťujúce, aby živé zvieratá nepoškodila alebo neznečistila vozidlo alebo cestujúcich, neohrozila bezpečnosť a zdravie osôb a neboli ostatným cestujúcim pri preprave na obtiaž.
- (2) Z živých zvierat môže cestujúci vziať so sebou do vozidla len spoločenské zvieratá a iné malé zvieratá, ak sú umiestnené v prenosných klietkach, košoch alebo iných vhodných schránkach s nepriepustným dnom, pokiaľ tomu nebránia zvláštne právne predpisy a rozmer schránky nepresahuje 50x50x50cm. Výnimku tvoria psy, ktoré sa smú prepravovať aj bez schránky, s povinnosťou držania na vôdzke a nasadeným náhubkom.
- (3) Vodiaceho psa sprevádzajúceho nevidomú osobu, asistenčného psa, ako aj služobného psa polície či armády pri plnení úloh v zmysle zákona nie je možné z prepravy vylúčiť ani jeho prepravu odmietnuť.

6. Preprava batožín

- (1) Batožina sa prepravuje spoločne s cestujúcim vo vozidle dopravcu ako príručná batožina v priestore pre cestujúcich.
- (2) Batožina sa musí dať vzhľadom k jej rozmerom, dĺžke alebo hmotnosti rýchlo a bez problémov naložiť a umiestniť vo vozidle dopravcu v priestore určenému na odkladanie batožín.
- (3) Z prepravy sú vylúčené:
 - a) veci nadrozmerné a veci, ktoré sa nedajú bezpečne umiestniť vo vozidle;
 - b) veci výbušné, jedovaté, rádioaktívne, prchavé a žieravé (tzv. nebezpečné veci), ako aj veci, ktoré vzbudzujú verejné pohoršenie;
 - c) veci, ktoré môžu spôsobiť nákazu;
 - d) nabitú zbraň, pokiaľ nie je daná osoba oprávnená mať pri sebe na

... by train

- základe zákona a v súvislosti s výkonom služby orgánu (napr. príslušníci Policajného zboru, Finančnej stráže, Ozbrojených síl);
e) a ďalšie vecí, ktoré môžu ohroziť alebo poškodiť život alebo zdravie osôb či zvierat, alebo spôsobiť vznik škody na majetku, ako aj ohroziť či porušiť bezpečné prevádzkovanie železničnej dopravy.
- (4) Cestujúci je oprávnený prepravovať maximálne 3 kusy batožiny.
(5) Preprava bicyklov je umožnená iba za podmienok uvedených v odstavci 14 tohoto článku. Výnimku tvorí preprava skladacích bicyklov, ktoré spĺňajú rozmery a hmotnosť prepravovanej batožiny.
- (6) Súčet všetkých troch rozmerov prepravovanej batožiny (hĺbka, šírka, výška) cestujúceho nesmie dohromady presiahnuť 190 cm a ich spoločná hmotnosť nesmie presiahnuť 30 kg. Cestujúci je ďalej obmedzený odkladacím priestorom batožín:
- a) na poličky nad sedadlá je možné umiestniť batožinu s maximálnym rozmerom 27 x 30 x 50 cm;
 - b) do úložných priestorov vo vozidle je možné umiestniť batožinu s maximálnym rozmerom 50 x 90 x 66 cm.
- (7) Povolené rozmery batožín môžu presiahnuť iba skladacie kočiare pre deti, ktoré je možné vo vozidle YT prepravovať, pokiaľ osoba cestuje s dieťaťom, ktoré nie je staršie ako 5 rokov (vrátane).
- (8) Preprava batožín môže byť odmietnutá z technických dôvodov alebo z dôvodu vyčerpania kapacity miest priestorov pre odkladanie batožín. Rozhodnutie o umiestnení batožiny vo vozidle dopravcu, prípadne o odmietnutí prepravy batožiny, prináleží iba poverenej osobe vo vozidle.
- (9) Manipuláciu s batožinou a dohľad nad ňou prináleží cestujúcemu.
- (10) Odkladanie batožiny na sedadlá, lôžka a v priestore sociálnych zariadení je zakázané.
- (11) Za dohľad nad batožinou, zabezpečenie bezpečnej manipulácie s ňou a za prípadnú škodu vzniknutú prepravou batožiny zodpovedá behom celej cesty cestujúci.
- (12) V prípadoch, kedy cestujúci so sebou zoberie vec, ktorá nemôže byť prepravená ako batožina, bude cestujúci z prepravy vylúčený, jeho cestovný lístok oprávňujúci ho k preprave sa stáva neplatným. Cestujúci v tomto prípade nemá nárok na vrátenie cestovného, či inú náhradu spôsobenej škody
- (13) Cestujúci je povinný umožniť poverenej osobe kontrolu batožiny vrátane jej obsahu, a to za účelom posúdenia, či batožinu je možné prepraviť v súlade s týmto PP. V prípade, že cestujúci odmietne umožniť poverenej osobe takú kontrolu batožiny, je YT oprávnený vylúčiť takého cestujúceho z prepravy; ak dôjde k vylúčeniu cestujúceho z prepravy, jeho cestovný doklad oprávňujúci ho k preprave sa stáva neplatným a cestujúcemu nevzniká nárok na vrátenie cestovného či inú náhradu vzniknutej škody.
- (14) Preprava bicyklov (vrátane elektrobicyklov), lyží, snowboardov je možná len ako preprava príručnej batožiny, čo znamená že svojimi rozmermi sa po zložení musí dostať na rozmery príručnej batožiny, a je prepravované v kupé spolu s cestujúcim. Pojazdná úschovňa batožín nie je vo vlakoch YT radená. Za prípadnú škodu vzniknutú pri ich preprave alebo škodu spôsobenú treťou osobou, stratou alebo krádežou zodpovedá cestujúci.

7. Preprava zásielok

- (1) Dopravca prijíma k preprave také zásielky naplňujúce znaky cestovnej

... by train

batožiny, s ktorými sa súčasne neprepravujú osoby podávajúce ich k preprave. Zásielky sa prijímajú k preprave v spojoch a medzi stanicami podľa údajov v cestovnom poriadku. Dopravca si vyhradzuje právo odmietnuť prepravu zásielky z kapacitných dôvodov.

- (2) Hmotnosť zásielky nesmie prekročiť 15 kg. Ako zásielka nemôžu byť prepravené veci uvedené v čl. 6 odst. 3 tohto PP a živé zvieratá.
- (3) Prepravná zmluva o preprave zásielky je uzatvorená prijatím zásielky k preprave poverenou osobou dopravcu u príslušného spoja a vydaním prepravného dokladu o prijatí zásielky k preprave (ďalej len "prepravenka") odosielateľovi.
- (4) Poverená osoba dopravcu vydá zásielku v určenej stanici príjemcovi, ktorý preukáže svoje osobné údaje. Pri vydaní zásielky poverená osoba dopravcu uvedie na prepravenke osobné údaje príjemcu, ktorý na nej potvrdí príjem zásielky.
- (5) Pokiaľ nebude zásielka príjemcom vyzdvihnutá v určenej stanici, dopravca ju uskladní a vyzve odosielateľa aj príjemcu k jej bezodkladnému vyzdvihnutiu na určenej adrese skladu v Bratislave prípadne Humennom. Pokiaľ k vyzdvihnutiu aj po výzve nedôjde, naloží dopravca so zásielkou podľa obecných záväzných právnych predpisov ako s nevyzdvihnutou vecou po uplynutí predpísaných lehôt. Ľahko skaziteľné zásielky sú však skladované maximálne po dobu 48 hodín.
- (6) V prípade straty alebo poškodenia zásielky bude poverenou osobou dopravcu o tejto skutočnosti spísaný zápis v okamžiku predania (resp. pôvodne zjednaného okamžiku predania) s uvedením stavu zásielky, prípadne rozsahu jej poškodenia. Rovnopis zápisu obdrží príjemca zásielky.
- (7) Dopravca nezodpovedá za škodu na zásielke pri strate alebo jej poškodení z týchto dôvodov:
 - a) obal nezodpovedá povahe prepravovanej veci,
 - b) obsahom zásielky sú veci, ktoré nesmú byť prepravované a tiež ľahko skaziteľné veci, pokiaľ obsah takej zásielky nebol pravdivo deklarovaný a k poškodeniu došlo prirodzenou povahou veci,
 - c) nastali okolnosti, ako sú živelné pohromy alebo neodvratiteľné jednanie tretích osôb, ktoré dopravca nemohol odvrátiť ani pri vynaložení všetkého úsilia
- (8) Dopravca hradí škodu spôsobenú úplnou stratou zásielky vo výške jej ceny preukázanej oprávneným, ktorá však neprevýši maximálnu prípustnú cenu zásielky podľa odst. 2 vyššie. Pri čiastočnej strate zodpovedá náhrada cene stratenej časti zásielky.
- (9) Pokiaľ oprávnený nepreukáže cenu stratenej zásielky, hradí dopravca spôsobenú škodu v súlade s obecnými záväznými predpismi, a to vo výške 3 € za každý aj len započatý chýbajúci kilogram jej hmotnosti, najviac však 45 € za zásielku.
- (10) Pri poškodení zásielky má oprávnený právo na náhradu škody zodpovedajúcej škode skutočne vzniknutej na zásielke, maximálne však do výšky náhrady za jej úplnú stratu.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Časové údaje

... by train

- (1) Všetky časy uvedené v cestovných poriadkoch a v rezervačnom systéme sú uvedené v stredoeurópskom čase, pokiaľ nie je uvedené inak.

8.2. Zranenie, poškodenie alebo zničenie vecí cestujúcich

- (1) Pokiaľ je jednoznačne preukázane, že z dôvodov na strane dopravcu vo vozidle alebo pri pobyte v priestoroch dopravcu, prístupných iba s platným cestovným dokladom, došlo ku zraneniu cestujúceho alebo poškodeniu či zničeniu ich osobných vecí, cestujúci by to mal okamžite po zistení skutočnosti nahlásiť poverenej osobe, teda stevardovi YT ktorý spíše protokol o škode. Náhradu takto vzniknutej škody môže poškodený uplatniť písomne na adrese YT.

8.3. Straty a nálezy

- (1) Cestujúci sa v prípadoch, kedy je presvedčený o strate jeho osobnej veci vo vozidle, môže obrátiť na poverenú osobu YT v ktorejkoľvek pokladni YT alebo prostredníctvom call centra YT a môže požiadať o vyhlásenie pátrania po stratenej veci.
- (2) Pri vznesení požiadavky na vyhlásenie pátrania po stratenej veci je vhodné, z dôvodu urýchlenia pátrania, aby cestujúci v požiadavke uviedol:
 - a) presný popis stratenej veci;
 - b) okolnosti, za ktorých malo ku strate veci dôjsť;
 - c) číslo spoja;
 - d) nástupnú a výstupnú stanicu;
 - e) kontaktné údaje (meno, priezvisko, telefónne číslo alebo e-mail a napríklad adresu bydliska), pomocou ktorých bude cestujúci informovaný o prípadnom náleze stratenej veci.
- (3) Pokiaľ sa stratená vec nájde, bude cestujúcemu vydaná iba na základe preukázania osobných údajov alebo predaného splnomocnenia k prevzatiu veci, popisu rozhodujúcich znakov veci, doby a miesta straty a okolností, pri ktorých došlo ku strate veci.
- (4) Pokiaľ sa stratená vec nenájde do 14 dní od prijatia požiadavky cestujúceho, je možno takú vec považovať za stratenú a pátranie po stratenej veci bude ukončené.
- (5) Pokiaľ sa vo vozidle YT nájde po ukončení jazdy vec, v súvislosti, s ktorou cestujúci nepožiadaval o vyhlásenie pátrania, bude vo vzťahu k takej veci jednané v súlade s príslušnými právnymi predpisy upravujúcimi nakladanie so stratenou vecou.

8.4. Sťažnosti a podnety

- (1) Všetky sťažnosti, pripomienky a podnety môžu cestujúci uplatniť prostredníctvom:
 - a) e-mailu zaslaného na kontaktný e-mail YT
 - b) písomne na adrese YOSARIA TRAINS, a.s. Tomášikova 14, 82103, Bratislava.
- (2) Zaslaná sťažnosť musí obsahovať všetky náležitosti pre jej vybavenie. Sťažnosti vybaví zákaznícke oddelenie najneskôr do 30 dní od ich obdržania a o výsledku šetrenia bude sťažovateľ písomne informovaný zaslaním

... by train

vyrozmene na uvedenú e-mailovú alebo poštovnú adresu. V naliehavých prípadoch si YT vyhradzuje právo na predĺženie vyššie uvedenej doby až o 30 dní.

- (3) Na pripomienky a podnety bude YT reagovať zaslaním písomného vyjadrenia na uvedenú e-mailovú alebo poštovú adresu navrhovateľa najneskôr do 6 mesiacov od obdržania podnetu či pripomienky.
- (4) Spotrebiteľ je v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z., o ochrane spotrebiteľa oprávnený využiť mimosúdneho riešenia spotrebiteľského sporu zo zmluvy o preprave uzatvorenej s dopravcom. Oprávneným subjektom k mimosúdnenému riešeniu predmetného spotrebiteľského sporu je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk).

8.5. Časová platnosť

- (1) Tento PP nadobúda platnosť dňa 01.01.2022 a je platný od okamžiku vydania a zverejnenia nového PP.

... by train